

MANUAL DE ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS

SEMPRE ENCAMINHAR AS DEMANDAS COM PRIORIDADE ALTA E LEMBRETE DE ACOMPANHAMENTO.

1. ASSUNTO: CONSULTA CPF

PARA: Grupo Gest. AMB. DE GESTÃO DO CADASTRO DE CLIENTES; Grupo Célula de Gestão do Cadastro de Clientes

C/C: CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: QUANDO FOR CLIENTE ENVIAR À AGÊNCIA DO CLIENTE NA CÓPIA.

2. ASSUNTO: INTERNET BANKING E MOBILE BANKING (S160)

PARA: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Poliano Sombra Lourenço F146196

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; Central de Produtos e de Serviços Bancários; ALAN Silva Martins Crispim F168246; JÚLIO CESAR Fernandes F076619; ANTONIO ADILTON Augusto Nascimento F168190; NUNO GABRIEL Alves Simoes Ferreira F169331; Francisco RIVÔNIO Moraes Pinho F088129; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL

OBS: ABRIR DEMANDA INTERNA NO 3121 E INFORMAR O NÚMERO DA REQUISIÇÃO NO INFOMAIL.

PASSO A PASSO DEMANDA INTERNA: INTRANET > DEMANDAS INTERNAS > ATENDIMENTO AO CLIENTE > CRIAR SOLICITAÇÃO > AREA DA SOLICITAÇÃO > CENTRAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS;

OBS: SEMPRE INCLUIR NA CÓPIA O GRUPO GEST. DA AGÊNCIA DO CLIENTE, NAS DEMANDAS RELACIONADAS A INTERNET BANKING E MOBILE BANKING.

2.1 SE ABRIR RTC (S160)

As demandas nas quais o Centro de Relacionamento precisar cadastrar um RTC, inicialmente, não encaminharemos mais a demanda por e-mail. **Decorrido 24h sem resposta do RTC**, enviaremos infomail aos destinatários listados abaixo, de acordo com o sistema envolvido.

- **S160 (INTERNET BANKING / MOBILE) -**
PARA: LEONARDO José Menezes Silveira F142018; GEORGE Martins Silva F130508; INEIDE Maria Sarmiento Nunes F096520
C/C: GRUPO GEST. DA AGÊNCIA; GERENTE DE AGÊNCIA; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: SEMPRE INFORMAR O NÚMERO DO INCIDENTE(RTC) NO INFOMAIL, CASO SEJA PRECISO ENCAMINHAR AOS RESPONSÁVEIS LISTADOS ACIMA.

ERROS QUE GERAM ABERTURA DE RTC - S160 - INTERNET BANKING / MOBILE	
INCONSISTENCIA NO ACESSO	CADASTRO DE DISPOSITIVO
COMPROVANTES	EMIÇÃO DE EXTRATOS
EXTRATOS	COMPROVANTES
CADASTRO DE OPERADOR	TRANSFERÊNCIAS
CANCELAMENTO DE BOLETO	SOLICITAÇÃO DE CRÉDITO
PAGAMENTOS	VERIFICAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO
AGENDAMENTOS	
FORMATO DE IMPRESSÃO	
	TRANSAÇÕES

3. ASSUNTO: ENCAMINHAR PARA A AGÊNCIA

PARA: GRUPO GEST. DA AGÊNCIA; GERENTE DE AGÊNCIA; GERENTE EXEC. OP. REC. (NOS CASOS DE RENEGOCIAÇÃO)

C/C: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR DA SUPER; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL

3.1 RECLAMAÇÃO DO GERENTE GERAL

PARA: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR SUPER; 02 GERENTES EXECUTIVO SUPER.

C/C: CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL

3.2 RECLAMAÇÃO DO GERENTE EXECUTIVO

PARA: GERENTE GERAL DA AGÊNCIA

C/C: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR SUPER; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL

3.3 PRONAF PARA AGÊNCIA

PARA: GRUPO GEST. DA AGÊNCIA; GERENTE DE AGÊNCIA; GERENTE PRONAF.

C/C: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR SUPER; FACILITADOR RURAL E AGRO (DANIEL SOARES RAMOS F142204); CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL

3.4 RENEGOCIAÇÃO DO PRONAF

PARA: GRUPO GEST. DA AGÊNCIA; GERENTE DE AGÊNCIA; GERENTE PRONAF; GERENTE EXEC. OP. REC.

C/C: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR SUPER; FACILITADOR RURAL E AGRO (DANIEL SOARES RAMOS F142204); CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL

4. ASSUNTO: AGROAMIGO

4.1 RENEGOCIAÇÃO

PARA: GRUPO GEST. DA AGÊNCIA, GERENTE DE AGÊNCIA, GERENTE PRONAF, GERENTE EXEC. OP. REC.

C/C: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR SUPER; CPI; FUNCIONÁRIO; GERÊNCIA ESTADUAL DO AGROAMIGO; FACILITADOR DO AGROAMIGO(DANIEL SOARES RAMOS F142204); ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

4.2 LIBERAÇÃO/RENOVAÇÃO

PARA: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; GERENTE PRONAF

C/C: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR; GERÊNCIA ESTADUAL DO AGROAMIGO; FACILITADOR DO AGROAMIGO (DANIEL SOARES RAMOS F142204) CPI;FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: RELAÇÃO E ENDEREÇO ELETRÔNICO DAS **GERÊNCIAS ESTADUAIS DO AGROAMIGO**, QUE SEMPRE DEVEM SER ENVOLVIDAS (NA CÓPIA OU NO PARA, A DEPENDER DA DEMANDA) NAS TRATATIVAS DAS DEMANDAS RELACIONADAS AO PROGRAMA.

GERÊNCIAS DO AGROAMIGO

DEMANDAS QUE ENVOLVAM QUESTIONAMENTOS RELACIONADAS A AGENTE DE MICROCRÉDITO OU COORDENADOR DA UNIDADE DEVE SER ENDEREÇADAS NO PARA AS GERÊNCIAS DO AGROAMIGO.

NAS SITUAÇÕES QUE ENVOLVAM UNIDADE DO AGROAMIGO, AS GERÊNCIAS DEVEM SER INSERIDAS NA COPIA.

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL SÃO LUIS

<GRPAGROESTSL2@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL TERESINA

<GRPAGROESTTER@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL FORTALEZA

<GRPAGROESTFOR@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL SALVADOR

<GRPAGROESTSAL@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL MACEIÓ

<GRPAGROGERESMAC@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL JOÃO PESSOA

<GRPAGROESTJP@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL ARACAJU

<GRPAGROESTARA@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL RECIFE

<GRPAGROESTREC@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL VITÓRIA DA CONQUISTA

<GRPAGROESTVT@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL NATAL

<GRPAGROESTNAT@CORREIO.INTRA.BNB>;

GRUPO AGROAMIGO - GERÊNCIA ESTADUAL MONTES CLAROS

<GRPAGROESTMC@CORREIO.INTRA.BNB>;

5. ASSUNTO: CARTÃO

5.1 RECLAMAÇÃO CARTÃO DE CRÉDITO

PARA: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA.

C/C: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR SUPER; CPI; FUNCIONÁRIO; GRUPO GEST. AMB. DE CREDITO COMERCIAL E DE CARTÕES; Antônio ADONS de Oliveira F111430 (FACILITADOR DO AMBIENTE); BRUNO Goes Pinheiro F172383; LENIZA Pereira Patrocínio F137235; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: Quando se tratar de **CARTÃO DE DÉBITO**, a demanda será encaminhada

PARA: GRUPO GEST. AGÊNCIA , **C/C:** GRUPO GEST. AMB. DE CREDITO COMERCIAL E DE CARTÕES; LENIZA PEREIRA PATROCÍNIO F137235; JOSÉ EDILBERTO GOMES F080004; BRUNO Goes Pinheiro F172383.

5.2 ORIENTAÇÕES DEMANDAS DE SOLICITAÇÃO DE ÁUDIOS CARTÃO DE CRÉDITO (SOLICITAÇÃO DE ÁUDIO/RECLAMAÇÃO A CSU.)

PARA: GRUPO GEST. AMB. DE CREDITO COMERCIAL E DE CARTÕES

C/C: Antônio ADONS de Oliveira F111430 (FACILITADOR DO AMBIENTE); BRUNO Goes Pinheiro F172383; LENIZA Pereira Patrocínio F137235; Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao; FUNCIONÁRIO; EDNARDO da Costa Silva C007045; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

5.3 MAQUINETA E RECEBÍVEIS (CIELO, REDECARD, ETC.)

PARA: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA.

C/C: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR SUPER; GRUPO GEST. AMB. DE CREDITO COMERCIAL E DE CARTÕES; Antônio ADONS de Oliveira F111430 (FACILITADOR DO AMBIENTE); LENIZA PEREIRA PATROCÍNIO F137235; JOSÉ EDILBERTO GOMES F080004; BRUNO Goes Pinheiro F172383; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

5.4 - MAQUINETA AMIGUINHA (CREDIAMIGO)

PARA: GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA ESTADUAL; GERENTES DE MICROFINANÇAS;

C/C: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; CPI(BANCO) ; GRUPO GEST. AMB. DE CREDITO COMERCIAL E DE CARTÕES; Antônio ADONS de Oliveira F111430 (FACILITADOR DO AMBIENTE); BRUNO Goes Pinheiro F172383; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

Obs: Demandas envolvendo a Maquineta Amiguinha devem ser direcionadas ao Ambiente de Microfinanças, com cópia para Grupo gestores do Ambiente de Crédito Comercial e Cartões e Bruno Goes Pinheiro F172383.

Obs: Encaminhar para agência de relacionamento do cliente, quando mencionada.

DEMANDAS DESSA NATUREZA DEVEM SER ANALISADAS ANTES DO ENCAMINHAMENTO, PARA VERIFICAR QUEM VAI NO PARA OU C/C:

ATENÇÃO (CARTÃO)

OBS: Quando a demanda for enviada para tratamento pela agência do cliente, o GRUPO GEST. AMB. DE CREDITO COMERCIAL E DE CARTÕES deve estar na **"CÓPIA"**. Apenas quando a demanda for para análise / providências do Ambiente de Crédito Comercial e de Cartões é que o GRUPO GEST. AMB. DE CREDITO COMERCIAL E DE CARTÕES deve estar no **"PARA..."** da mensagem.

5.5 CARTÃO BNB - COMPRA

PARA: GRUPO CARTÃO BNB

C/C: GRUPO GEST. DA AGÊNCIA; GERENTE DE AGÊNCIA(DEPENDE); CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: SE CITAR AGÊNCIA COLOCA NA CÓPIA, CASO CONTRÁRIO NÃO COLOCA.

5.7 SE ABRIR RTC - S562

As demandas nas quais o Centro de Relacionamento precisar cadastrar um RTC, inicialmente, não encaminharemos mais a demanda por e-mail. **Decorrido 24h sem resposta do RTC**, enviaremos infomail aos destinatários listados abaixo, de acordo com o sistema envolvido.

- **S562 (CARTÃO BNB):**
PARA : Francisco VINICIUS da Silva Junior F141518; LUIZ Teixeira Palácio Neto F135054; INEIDE Maria Sarmiento Nunes F096520
C/C: CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: SEMPRE INFORMAR O NÚMERO DO INCIDENTE(RTC) NO INFOMAIL, CASO SEJA PRECISO ENCAMINHAR AOS RESPONSÁVEIS LISTADOS ACIMA.

ERROS QUE GERAM ABERTURA DE RTC S562 - CARTÃO BNB / FORNECEDOR
CADASTRO DE CREDENCIADORA
CADASTRO FORNECEDOR
ALTERAÇÃO DE E-MAIL / SENHA
CANCELAMENTO DE TOKEN
INDISPONIBILIDADE NO PORTAL DO FORNECEDOR

6. ASSUNTO: CREDIAMIGO

PARA: GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA ESTADUAL; GERENTES DE MICROFINANÇAS.

C/C: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; CPI(BANCO); FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

6.1 - ASSUNTO: CREDIAMIGO RIO DE JANEIRO-RJ

PARA: GERÊNCIA DE MICROFINANÇAS DE JUAZEIRO DO NORTE; ERICK DA SILVA OLIVEIRA F129216; JOSÉ ERLÂNDIO DO NASCIMENTO F133566.

APESAR DO CADASTRO ESTÀ VINCULADO ATUALMENTE À AGÊNCIA CANINDÉ-CE, NÃO ENCAMINHAR PARA AGÊNCIA.

C/C: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; CPI(BANCO) ; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

6.2 - ASSUNTO CREDIAMIGO BRASÍLIA - DF

PARA: GERÊNCIA DE MICROFINANÇAS DE JUAZEIRO DO NORTE; ERICK da Silva OLIVEIRA F129216; José ERLÂNDIO do Nascimento F133566.

APESAR DO CADASTRO ESTÀ VINCULADO ATUALMENTE À AGÊNCIA CANINDÉ-CE, NÃO ENCAMINHAR PARA AGÊNCIA.

C/C: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; CPI(BANCO) ; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

6.3 - SMS CREDIAMIGO - CONFIRMAÇÃO DE DESEMBOLSO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

PARA: GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA ESTADUAL; GERENTES DE MICROFINANÇAS;

C/C: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; LUIZETE Ferreira Vidal F080799; CPI; EDNARDO da Costa Silva C007045; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; PABLO Fernando Borges de Araujo C014763; ATENDENTE UNIVERSAL 2º NÍVEL; Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao.

OBSERVAÇÕES:

1) Confirmação de desembolso: "Banco do Nordeste informa: Foi contratado em seu nome empréstimo individual Crediamigo em 25/04. Caso tenha alguma dúvida, ligue 4020 0004/ 0800 728 3030."

2) Recuperação de Crédito: “Banco do Nordeste informa: Não identificamos o pagamento referente à sua parcela Crediamigo 04/2018. Se já efetuou o pagamento, desconsiderar esta mensagem.”

- Números utilizados nos **modens** do Banco para o envio de SMS:

➤ Ferramenta SIGMAIS:

(85) 99857-1163

(85) 99871-0148

(85) 99857-1775

(85) 99857-0921

➤ Ferramenta INFOBIP

290-00

7. ASSUNTO: CONTESTAÇÃO DE DÉBITO

PARA: GRUPO GEST. CENTRAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Poliano Sombra Lourenço F146196

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; Central de Produtos e de Serviços Bancários; CAMILA Batista Ferreira F167991; ALAN Silva Martins Crispim F168246; JÚLIO CESAR Fernandes F076619; ANTONIO ADILTON Augusto Nascimento F168190; NUNO GABRIEL Alves Simoes Ferreira F169331; Francisco RIVÔNIO Morais Pinho F088129; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL

OBS: ABRIR **DEMANDA INTERNA NO 3121** E INFORMAR O NÚMERO DA REQUISIÇÃO NO INFOMAIL.

PASSO A PASSO DEMANDA INTERNA: INTRANET > DEMANDAS INTERNAS > ATENDIMENTO AO CLIENTE > CRIAR SOLICITAÇÃO > AREA DA SOLICITAÇÃO > CENTRAL DE PRODUTOS > CONTESTAÇÃO DE DÉBITO - SAQUE NO CARTÃO VISA - REDES COMPARTILHADAS.

ATENÇÃO (CONTESTAÇÃO)

COM EXCEÇÃO DAS DEMANDAS DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITO, NAS SITUAÇÕES EM QUE O CLIENTE NÃO RECONHECE A AUTORIA, CARACTERIZANDO UMA SUSPEITA DE FRAUDE. NESSES CASOS, A DEMANDA DEVE SER ENCAMINHADA PARA A AGÊNCIA DO CLIENTE, NUM MODELO DIFERENCIADO (**SUSPEITA DE FRAUDE**), EM SEGUIDA, A DEMANDA PODE SER FECHADA.

8. FOLHA DE PAGAMENTO

PARA: AMBIENTE DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS BANCÁRIOS.

C/C: NAGYLA MARIA DE LIMA OLIVEIRA F126942; MARIA EVINEIDE SILVA CASTRO DIAS F149837; MARIA DO SOCORRO PEREIRA F099961; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

9. DEMANDAS ENVOLVENDO TED OU DOC

9.1- Demandas envolvendo DOC

Cadastrar no *Demandas Internas* utilizando a categorização **DOC - BOLETOS DE OUTROS BANCOS SUA E NOSSA REMESSA E INCONSISTÊNCIA DE TÍTULOS DO BNB** e encaminhar, posteriormente, a demanda para os envolvidos abaixo, informando o número da requisição aberta no 3121:

PARA: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários e ANTONIO ADILTON Augusto Nascimento F168190

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; Central de Produtos e de Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Poliano Sombra Lourenço F146196; ALAN Silva Martins Crispim F168246; JÚLIO CESAR Fernandes F076619; Gerardo POMPEU Ribeiro Neto F099287; NUNO GABRIEL Alves Simoes Ferreira F169331; Francisco RIVÔNIO Moraes Pinho F088129; CPI; Funcionário; Atendente Universal; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045

9.2. Demandas envolvendo TED

Cadastrar no *Demandas Internas* utilizando a categorização **COMPENSAÇÃO DE CHEQUES E OUTROS PAPEIS** e encaminhar, posteriormente, a demanda para os envolvidos abaixo, informando o número da requisição aberta no 3121:

PARA: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários e Carlos GIOVANI T. Parente F087564

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; Central de Produtos e de Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Poliano Sombra Lourenço F146196; ALAN Silva Martins Crispim F168246; JÚLIO CESAR Fernandes F076619; NUNO GABRIEL Alves Simoes Ferreira F169331; Francisco RIVÔNIO Moraes Pinho F088129; ANTONIO ADILTON Augusto Nascimento F168190; CPI; Funcionário; Atendente Universal; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045

10. CONTA CORRENTE, POUPANÇA, SEGUROS, TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO, DEPÓSITOS JUDICIAIS

PARA: GRUPO GEST. AMB. DE PROD. E DE SERV. BANCARIOS ALDISIO LUIS GOMES MENDONÇA F117471;

C/C: JULIETA LÚCIA SARAIVA ALBUQUERQUE F077224; MÁRIO CÉSAR CAVALCANTE NOGUEIRA F107204; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

11. TARIFAS (ANALISAR ANTES)

PARA: GRUPO GEST. AMB. DE PROD. E DE SERV. BANCARIOS; JULIETA Lúcia Saraiva Albuquerque F077224; JEOVAH Linhares Lopes F081698

C/C: AGÊNCIA DO CLIENTE; GERENTE DA AGÊNCIA; MARIA ROSÂNGELA BEZERRA DE MENEZES F044113; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

12. FGTS

PARA: GRUPO CENTRAL DE DOCUMENTAÇÃO; GERALDO Ribeiro de Freitas F083712.

C/C: CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

13. DEMANDAS PARA AMBIENTE DE GESTÃO DE PESSOAS

PARA: Grupo Gest. AMB. DE GESTÃO DE PESSOAS; ELINE GURGEL MACAMBIRA F104620; VERÔNICA MARGARIDA NUNES CAMPOS ÁVILA F140627; RITA DE CÁSSIA DE V. CORRÊA F059471; JOSÉ LINDOVAL ARAGÃO MATOS F105368

C/C: CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

14. BOLETOS - CENTRO DE RELACIONAMENTO

PARA: GRUPO GEST. AMB. DE CONT. FINAN. DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO; HUMBERTO DE MELO BATISTA.

C/C: GRUPO GEST. AMBIENTE DE SERVIÇOS DE LOGÍSTICA; JOSÉ WILLIAM ARAÚJO SOUSA; GRUPO GEST. AGENCIA; GERENTE AGÊNCIA; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

ATENÇÃO

OBS: OS BOLETOS QUE NÃO ESTÃO CHEGANDO NA RESIDÊNCIA OU CHEGANDO COM ATRASO.

CONFIRMAR SE O ENDEREÇO DO CLIENTE ESTÁ CORRETO NO S400.

15. SISTEMA DE COBRANÇA (S465)

PARA: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Poliano Sombra Lourenço F146196

C/C: GRUPO GEST. AGENCIA; GERENTE AGÊNCIA; Central de Produtos e de Serviços Bancários; ANTONIO ADILTON Augusto Nascimento F168190; ARIANNE Maria Nunes Ramos Sabino F167851; NUNO GABRIEL Alves Simoes Ferreira F169331; ALAN Silva Martins Crispim F168246; Francisco RIVÔNIO Moraes Pinho F088129; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL;

OBS: ABRIR **DEMANDA INTERNA NO 3121** E INFORMAR O NÚMERO DA REQUISIÇÃO NO INFOMAIL.

PASSO A PASSO DEMANDA INTERNA: INTRANET > DEMANDAS INTERNAS > ATENDIMENTO AO CLIENTE > CRIAR SOLICITAÇÃO > AREA DA SOLICITAÇÃO > CENTRAL DE PRODUTOS > SGR - SUPORTE À COBRANÇA.

15.1 SE ABRIR RTC

As demandas nas quais o Centro de Relacionamento precisar cadastrar um RTC, inicialmente, não encaminharemos mais a demanda por e-mail. **Decorrido 24h sem resposta do RTC**, enviaremos infomail aos destinatários listados abaixo, de acordo com o sistema envolvido.

- **S465 (SGR COBRANÇA):**

PARA: LEONARDO José Menezes Silveira F142018; ELOFRAN Marques Silva F141534; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837

C/C: GRUPO GEST. AGENCIA; GERENTE AGÊNCIA; SAMARAINGRET CANDIDO SILVA; EGUINALDO DE LIMA SILVA; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: SEMPRE INFORMAR O NÚMERO DO INCIDENTE(RTC) NO INFOMAIL, CASO SEJA PRECISO ENCAMINHAR AOS RESPONSÁVEIS LISTADOS ACIMA.

ERROS QUE GERAM ABERTURA DE RTC - S465 - SGR COBRANÇA
CONSULTA DE TÍTULOS
PROCESSAMENTO FRANCESINHA
BAIXA / LIQUIDAÇÃO DE TÍTULOS
RELATÓRIOS

16. NOVA PLATAFORMA DE COBRANÇA (BOLETOS)

16.1- BOLETOS (SIAC)

ENCAMINHAMENTO NORMAL QUANDO NÃO ENVOLVER INTERNET BANKING

PARA: GRUPO Gest. AMBIENTE DE CONTROLE FINAN DE OPER DE CREDITO; IVO Alexandre Lopes F107050;

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: ENCAMINHAR TELA E BOLETO

QUANDO ENVOLVER INTERNET BANKING (DOIS ENCAMINHAMENTOS)

1º ENCAMINHAMENTO: ****

PARA: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837

C/C: GRUPO Gest. AMBIENTE DE CONTROLE FINAN DE OPER DE CREDITO; IVO Alexandre Lopes F107050; GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: ENCAMINHAR TELA E BOLETO

ANALISAR SITUAÇÃO: SE O CLIENTE INFORMAR QUE TENTOU PAGAR EM OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, CASA LOTÉRICA E INTERNET BANKING DE OUTROS BANCOS.

2º ENCAMINHAMENTO:

PARA: GRUPO Gest. AMBIENTE DE CONTROLE FINAN DE OPER DE CREDITO; IVO Alexandre Lopes F107050;

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: ENCAMINHAR TELA E BOLETO

16.2 - BOLETOS (CREDIAMIGO)

ENCAMINHAMENTO NORMAL QUANDO NÃO ENVOLVER INTERNET BANKING

PARA: GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA ESTADUAL; JOSE Ítalo de Oliveira Souza F148210; HENRIQUE EDUARDO Barroso Moreira F129372;

C/C: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; CPI(BANCO); ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045;

QUANDO ENVOLVER INTERNET BANKING (DOIS ENCAMINHAMENTOS)

1º ENCAMINHAMENTO: ****

PARA: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837

C/C: GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA ESTADUAL; Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; CPI(BANCO); ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.; JOSE Ítalo de Oliveira Souza F148210; HENRIQUE EDUARDO Barroso Moreira F129372; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045;

ANALISAR SITUAÇÃO: SE O CLIENTE INFORMAR QUE TENTOU PAGAR EM OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, CASA LOTÉRICA E INTERNET BANKING DE OUTROS BANCOS.

2º ENCAMINHAMENTO:

PARA: GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA ESTADUAL; GERENTES MICROFINANÇAS; JOSE Ítalo de Oliveira Souza F148210; HENRIQUE EDUARDO Barroso Moreira F129372;

C/C: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; CPI(BANCO); ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045;

16.3 - BOLETOS (SISTEMA DE COBRANÇA) - CHECAR COM A CELIA

PARA:

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

17. RTC (PASSO A PASSO)

- 1 - PA ÁREA DE SERVIÇOS
- 2 - ITENS DE TRABALHO
- 3 - INCIDENTE

ASSUNTO: CÓDIGO DA AGÊNCIA - NOME DA AGÊNCIA - ASSUNTO DA DEMANDA.

SISTEMA: CONFORME O ASSUNTO.

CATEGORIA USD: DE ACORDO COM O ASSUNTO DA DEMANDA.

DESCRIÇÃO: COPIA E COLA O ASSUNTO DO CLARIFY.

S160 - NORDESTE ELETRÔNICO.

S562 - CARTÃO BNB

S465 - SISTEMA DE COBRANÇA.

S128 - FONE FAX

LINK DE ACESSO AO SISTEMA RTC: <https://s2clmg01/jts>

As demandas nas quais o Centro de Relacionamento precisar cadastrar um RTC, inicialmente, não encaminharemos a demanda por e-mail para o Ambiente de Infraestrutura, somente, após decorrido 24h sem resposta do RTC. Momento em que enviaremos infomail aos destinatários listados abaixo, de acordo com o sistema envolvido.

- **S160 (INTERNET BANKING / MOBILE)** - LEONARDO José Menezes Silveira F142018; GEORGE Martins Silva F130508; INEIDE Maria Sarmiento Nunes F096520
- **S128 (FONE FAX)** - LEONARDO José Menezes Silveira F142018; GEORGE Martins Silva F130508; INEIDE Maria Sarmiento Nunes F096520
- **S562 (CARTÃO BNB)** - Francisco VINICIUS da Silva Junior F141518; LUIZ Teixeira Palácio Neto F135054; INEIDE Maria Sarmiento Nunes F096520
- **S465 (SGR COBRANÇA)** - LEONARDO José Menezes Silveira F142018; ELOFRAN Marques Silva F141534; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837

ERROS QUE GERAM ABERTURA DE RTC				
S160 - INTERNET BANKING / MOBILE		S562 - CARTÃO BNB / FORNECEDOR	S465 - SGR COBRANÇA	S128 - FONE FAX
INCONSISTENCIA NO ACESSO	CADASTRO DE DISPOSITIVO	CADASTRO DE CREDENCIADORA	CONSULTA DE TÍTULOS	TELESSALDO
COMPROVANTES	EMIÇÃO DE EXTRATOS	CADASTRO FORNECEDOR / ALTERAÇÃO DE E-MAIL / SENHA	PROCESSAMENTO FRANCESINHA	BLOQUEIO DE CARTÃO
EXTRATOS	COMPROVANTES		BAIXA / LIQUIDAÇÃO DE TÍTULOS	
CADASTRO DE OPERADOR	TRANSFERÊNCIAS	CANCELAMENTO DE TOKEN	RELATÓRIOS	
CANCELAMENTO DE BOLETO	SOLICITAÇÃO DE CRÉDITO	INDISPONIBILIDADE NO PORTAL DO FORNECEDOR		
PAGAMENTOS	VERIFICAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO			
AGENDAMENTOS				
FORMATO DE IMPRESSÃO		TRANSAÇÕES		

COBRANÇA DE RTC (ATIVIDADE CORRETIVA INFORMADA NA ABA "PENDÊNCIAS" DO SISTEM DO RTC):

Nos casos em que o RTC foi cobrado pelo sistema e o ambiente informou que será lançado uma atividade corretiva devemos cobrar da seguinte forma:

Enviar E-MAIL para os destinatários abaixo:

PARA: GSOL - Pendências Fábricas Softwares

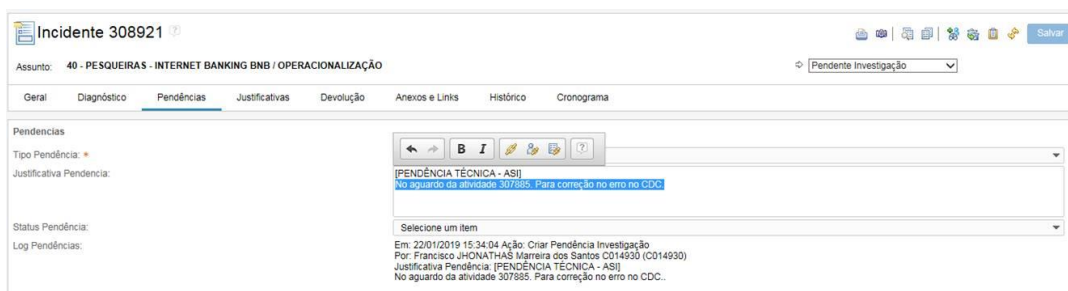
C/c : CPI, INEIDE Maria Sarmiento Nunes F096520; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; PABLO Fernando Borges de Araujo C014763; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379

Utilizando a fraseologia do exemplo abaixo:

Prezados,

Bom dia/boa tarde/boa noite!

De acordo com as informações prestadas pelo Incidente de número xxxxx (N° do RTC), cadastrado para solução da demanda do cliente xxxxxxxx (Nome do cliente), verificamos na aba pendências, que consta atividade corretiva conforme tela abaixo:



(Deverá ser printado a tela do sistema, na aba pendências, conforme exemplificado acima, constando a informação que o Ambiente está aguardando atividade corretiva para a resolução).

Dessa forma, solicitamos uma posição sobre o andamento deste incidente, pois precisamos contatar o cliente para repassar o desfecho de sua solicitação.

Agradecemos desde já!

Banco do Nordeste

Centro de Relacionamento com Clientes e
de Informação ao Cidadão

PLUGLIN DE SEGURANÇA (WARSAW)

DEMANDAS RELACIONADAS A **PUGLIN DE SEGURANÇA (WARSAW)**, NÃO PRECISA ABRIR RTC. DEVE SER ENCAMINHADO PARA O **GRUPO GEST. AMB. DE SEGURANÇA COOPERATIVO**.

OBS: ENCAMINHA A DEMANDA SOMENTE DEPOIS QUE O CLIENTE REALIZAR O PROCEDIMENTO DE DESINSTALAÇÃO NO PAINEL DE CONTROLE E REINICIAR A MAQUINA E EM SEGUIDA INSTALAR NOVAMENTE, REINICIAR DE NOVO O COMPUTADOR, NESSE CASO SE O CLIENTE NÃO OBTEVER ÊXITO, ENTÃO ENCAMINHAREMOS A DEMANDA PARA O **GRUPO GEST. AMB. DE SEGURANÇA COOPERATIVO**, COM O PRINT DA TELA DE ERRO.

18. FUNDOS DE INVESTIMENTO (FINOR)

PARA: Grupo Gest. AMB. DISTRIBUICAO E SUP. FUNDOS INVESTIMENTO

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE GERAL; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

19- SUGESTÃO: TELESSALDO

Para: GRUPO TELEFONIA TÉCNICOS RESIDENTES; JOAO DAVID LIRA F152714; INEIDE Maria Sarmiento Nunes F096520

C/C: ANDRÉA Cavalcanti Correia Lima F102024; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL;

Cadastrar RTC no S128 e encaminhar a demanda com o **número da requisição** para GRUPO TELEFONIA TÉCNICOS RESIDENTES.

20- RETORNO - SMS RECEBIDO, EXCETO CLIENTES CREDIAMIGO

PARA: Grupo Coordenadores CENTRO DE REL COM CLIENTES E INF AO CIDADAO; LUCIELMA da Silva Correia C013185;

C/C: Claudilene SIMONE Rodrigues Lima C010295; DELMAR Pereira de Freitas C014920; LUIZETE Ferreira Vidal F080799; FUNCIONÁRIO ; CPI ; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; EDNARDO da Costa Silva C007045; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

- Números utilizados nos **modens** do Banco para o envio de SMS:

➤ Ferramenta SIGMAIS:

(85) 99857-1163

(85) 99871-0148

(85) 99857-1775

(85) 99857-0921

➤ Ferramenta INFOBIP:

290-00

21- RETORNO DE LIGAÇÕES E BOLETOS(ATIVO).

PARA: Grupo Coordenadores CENTRO DE REL COM CLIENTES E INF AO CIDADAO;
LUCIELMA da Silva Correia C013185

C/C: LUIZETE Ferreira Vidal F080799; MARIANE Barbosa de Oliveira F085561;CPI;
KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 ; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379;
EDNARDO da Costa Silva C007045; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL;

22 - SUSPEITA DE FRAUDE

1) CONTESTAÇÃO DE DÉBITO (SUSPEITA DE FRAUDE) - **ENVIAR PARA A AGÊNCIA DE RELACIONAMENTO DO CLIENTE, COM CÓPIA PARA O AMBIENTE DE SEGURANÇA**

2) CONTESTAÇÃO TRANSAÇÃO COM CARTÃO DE CRÉDITO (SUSPEITA DE FRAUDE) - **ENVIAR PARA A AGÊNCIA DE RELACIONAMENTO DO CLIENTE, COM CÓPIA PARA O AMBIENTE DE SEGURANÇA**

3) SUSPEITA DE FRAUDE EXTERNA (OFERTA DE FINANCIAMENTO) - **ENVIAR APENAS PARA CONHECIMENTO DO AMBIENTE DE SEGURANÇA**

4) RECEBIMENTO DE LINK FALSO - **ENVIAR PARA CONHECIMENTO DO AMBIENTE DE SEGURANÇA**

OBS: EM TODAS AS SITUAÇÕES ACIMA, O FUNCIONÁRIO DEVE MANTER CONTATO COM O CLIENTE PARA REPASSAR AS ORIENTAÇÕES DESCRITAS NO INFOMAIL, ENVIAR O INFOMAIL ÀS UNIDADE RELACIONADAS ACIMA DE VERMELHO, ATUALIZAR O HISTÓRICO E SOLUÇÃO ADOTADA DO CLARIFY, EM SEGUIDA, ENCERRAR A DEMANDA.

23 - DEMANDAS INEC

Informamos que o endereço Institucional do Instituto Nordeste Cidadania (INEC) é "comunicacao@inec.org.br" para onde devem ser encaminhadas as demandas envolvendo o **INEC**.

Quando se tratar de questões trabalhistas e/ou rescisão de funcionários, devemos encaminhar da seguinte forma:

PARA: comunicacao@inec.org.br; grupodhrescisao@inec.org.br;

C/C: GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA; Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao ;FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS1: Informar ao demandante que por tratar-se de questões trabalhistas de funcionários do INEC, orientamos procurar sua Gerência Regional do Crediamigo ou ligar para **85 3209.9200**.

OBS 2: O infomail de encaminhamento deve constar que a demanda foi encaminhada para providências e que o Centro de Relacionamento estará encerrando a demanda, considerando tratar-se de questões trabalhistas.

24 -E-MAIL PARA DEMANDA QUE FORAM ABERTAS REQUISIÇÃO NO 3121.

PARA: Grupo Gest. CENTRAL DE ORIENTACAO AO CLIENTE INTERNO; Francisco de Assis AIRES da Silva F088056; VERBENA da Costa Sampaio F085030

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045.

MODELO:

Prezados,

Conforme informado pela Gerência “xxxxx” sobre a abertura de requisição de nº “XXXXX” nessa Central de Orientação, solicitamos nos posicionar referente a resposta da solicitação do cliente em epígrafe, pois precisamos contatá-lo para repassar o desfecho de sua reclamação.

Aguardamos retorno!

Banco do Nordeste

Centro de Relacionamento com Clientes e
de Informação ao Cidadão

25 - DEMANDA ENVIADAS PARA AMBIENTE DE LOGISTICA

PARA: Grupo Gest. AMBIENTE DE SERVIÇOS DE LOGÍSTICA; CAROLINE Leandro Silva F169315; RODRIGO Falcão Ribeiro F111180

C/C: FUNCIONARIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379 ; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516

26 - SUGESTÃO: AGROAMIGO

PARA: Grupo Gest. AMB. DE MICROFINANÇA RURAL E AGRICULTURA FAMILIAR; LEANDRO Nascimento Oliveira F131334

C/C: FUNCIONARIO; CPI ; ATENDENTE UNIVERSAL ; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379 ; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 ; EDNARDO da Costa Silva C007045

27 - PROBLEMAS NA TELEFONIA (AMBIENTE DE LOGÍSTICA)

Nas demandas envolvendo problemas na telefonia, dificuldades de contato com o 0800 ou 4004 deveremos encaminhar para:

PARA: Grupo Célula de Gestão de Serviços; CAROLINE Leandro Silva F169315

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

28 - DEMANDAS P-FIES

DEMANDAS QUE ENVOLVAM ESTUDANTES QUE AINDA ESTÃO PLEITANDO A CONTRATAÇÃO DO FINANCIAMENTO ESTUDANTIL OU ENVOLVENDO CANCELAMENTO DO PFIES.

PARA: Grupo Gest. AMB. DE NEGOCIOS COM PF PMPR E AGRONEGOCIO; UIRA Araujo Nery Da CUNHA F153834; IGO WALFRAN Silva de Araújo F143960.

C/C: Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao; Funcionário/Universal; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; ; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: ANALISAR ANTES OS PROCEDIMENTOS PADRÕES E SE INCLUI A AGÊNCIA DO CLIENTE CASO POSSUA.

DEMANDAS QUE ENVOLVAM ESTUDANTES QUE JÁ CONTRATARAM O FINANCIAMENTO ESTUDANTIL (AGÊNCIA DO ESTUDANTE, CONFORME S400) OU ESTÃO EM PROCESSO DE ANÁLISE DA LIBERAÇÃO (AMBIENTE DE CONCESSÃO, COPIANDO A AGÊNCIA).

29 -DEMANDAS FUNDECI

PARA: Grupo Gest. AMBIENTE DE PROG ESPECIAIS E DE F DE PESQUISA

C/C: AGÊNCIA(DEPENDE); GERENTE DA AGÊNCIA; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

30- AUTOATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA DAS AGÊNCIAS

Todas as demandas atendidas pelo 2º nível que forem encaminhadas aos Ambientes de Marketing e Comunicação deverão ter na cópia a GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547;

Além disso, antes de encerrar o prazo de resposta da Unidade (48 horas úteis), sem retorno, solicitamos que mantenham contato por telefone para reforçar a necessidade de retorno dentro do prazo.

30.1 - AUTOATENDIMENTO QUEBRADO E/OU POUCOS CAIXAS ELETRÔNICO

Para: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE DA AGÊNCIA.

C/C: Grupo Gest. AMB. DE MARKETING; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379 ; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 ; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL

30.2 - ACESSIBILIDADE (RAMPA, ESTACIONAMENTO, CALÇADA...) E AGÊNCIA EXPLODIU

PARA: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE DA AGÊNCIA.

C/C: Grupo Gest. AMB. DE GESTÃO DO PATRIMÔNIO; Grupo Gest. AMB. DE MARKETING; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379 ; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 ; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

30.3 - AUTOATENDIMENTO SISTEMA INDISPONÍVEL

PARA : GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE DA AGÊNCIA.

C/C: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Grupo Gest. AMB. DE MARKETING; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379 ; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 ;FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

30.4 - DEMORA NO ATENDIMENTO DA AGÊNCIA

PARA : GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE DA AGÊNCIA.

C/C: Grupo Gest. AMB. DE MARKETING; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

30.5 - ABERTURA DE AGÊNCIA

PARA: Grupo Gest. AMB. DE MARKETING; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547;

C/C: FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

30.6 - ABERTURA DE UNIDADE CREDIAMIGO

PARA: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes;

C/C: Grupo Gest. AMB. DE MARKETING; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

30.7 - FALTA DE ENVELOPES NAS UNIDADES (AGÊNCIAS)

PARA: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA;

C/C: Grupo Gest. AMB. DE MARKETING; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

31- RECLAMAÇÃO DE CRITÉRIOS DE LINHAS DE CRÉDITO

Para: AMBIENTE DE POLÍTICAS DE DESENVOLVIMENTO; Grupo Gest. AMB. DE MARKETING; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547

C/C: CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO

32- SINISTRO DE AGÊNCIA - NOSSA SENHORA DO SOCORRO

Para: GRUPO GEST. N.SRA.DO SOCORRO

C/C: Antônio CÉSAR de Santana F094242; LENIN Fulvio Matias Falcão de Freitas F114146; Superintendência Estadual SERGIPE; Ambiente de Marketing; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547; Grupo Gest. Ambiente de Produtos e de Serviços Bancários; JEOVAH Linhares Lopes F081698; EDNARDO da Costa Silva C007045; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379

33- CADASTRO DIGITAL (ABERTURA DE CONTA NO SITE DO BNB)

Demandas relacionadas ao cadastro digital enviar para (PROVISÓRIO):

PARA: Ambiente de Gestão do Cadastro de Clientes; Grupo Célula de Gestão do Cadastro de Clientes

C/C: CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

34- SUSPEITA DE FRAUDE

1) Contestação de débito (suspeita de fraude) - UTILIZAR MODELO PADRÃO.

LIGAR PARA O CLIENTE E POSTERIORMENTE ENCAMINHAR INFOMAIL E ENCERRAR A DEMANDA.

PARA: Agência do cliente

C/C: Ambiente de Segurança; CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO

2) Contestação Transação com Cartão de Crédito (suspeita de fraude) - UTILIZAR MODELO PADRÃO.

LIGAR PARA O CLIENTE E POSTERIORMENTE ENCAMINHAR INFORMAIL E ENCERRAR A DEMANDA.

PARA: Agência do cliente

C/C: Ambiente de Segurança; CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO

3) Suspeita de fraude externa (oferta de financiamento) - UTILIZAR MODELO PADRÃO.

LIGAR PARA O CLIENTE E POSTERIORMENTE ENCAMINHAR INFORMAIL E ENCERRAR A DEMANDA.

PARA: Ambiente de Segurança;

C/C: CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO

4) Recebimento de link falso - UTILIZAR MODELO PADRÃO.

LIGAR PARA O CLIENTE E POSTERIORMENTE ENCAMINHAR INFORMAIL E ENCERRAR A DEMANDA.

PARA: Ambiente de Segurança;

C/C: CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO

35- CÂMBIO E COMÉRCIO EXTERIOR

1. Negociação e orientações relacionadas a cartas de crédito de importação, financiamento à importação e demais garantias bancárias internacionais bem como cadastro de clientes no sistema de câmbio e dados bancários para transferência de ordens de pagamento do exterior.

PARA: Câmbio Cotação Carta de Crédito e Finimp

C/C: CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045.

2. Análise de documentos para fechamento de operações de Exportação e de Natureza Financeira-Compra (transferência de valor recebido do exterior), bem como para liquidação de operações de ACC. Também para solicitação de Desempenho Cambial de Exportador, bem como assuntos relacionados a inadimplência de operações de ACC e quaisquer outras demandas relativas a exportação e serviços financeiros - compra.

PARA: Câmbio Exportação e Financeiro Compra

C/C: CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045.

3. Análise de documentos para fechamento de operações de Importação e de Natureza Financeira-Venda (transferência de valor para o exterior), bem como assuntos relacionados a inadimplência de operações de Finimp e de Carta de Crédito para Importação e quaisquer outras demandas relativas a importação e serviços financeiros - venda não enquadráveis na caixa postal "Câmbio Cotação

Carta de Crédito e Finimp”.

PARA: Câmbio Importação e Financeiro Venda

C/C: CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045.

36- CAMED SEGUROS

PARA: GRUPO GEST. AGENCIA; GERENTE AGÊNCIA

C/C: renovacaobnb@camedseguros.com.br; MKelyBM@camedseguros.com.br; frobertosl@camedseguros.com.br; PhillipeBP@camed.com.br; fernandova@camed.com.br; mineso@camedseguros.com.br; WilliamAG@camedseguros.com.br; veridianecapm@camedseguros.com.br; CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045.

37- CAMED SAÚDE - 0800.7047886 (DEFINIR)

PARA:

C/C:

38- PROIBIÇÃO DE RECEBIMENTO DE BOLETOS DE PAGAMENTO EM ESPECIE DE VALOR IGUAL OU SUPERIOR A R\$ 10 MIL

PARA: GRUPO GEST. DA AGÊNCIA; GERENTE DE AGÊNCIA

C/C: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários; FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353

39- RECLAMAÇÃO DO MAU ATENDIMENTO DO 1º NÍVEL

PARA: Grupo Coordenadores CENTRO DE REL COM CLIENTES E INF AO CIDADAO; LUCIELMA da Silva Correia C013185

C/C: ANDRÉA Cavalcanti Correia Lima F102024; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 ; EDNARDO da Costa Silva C007045; FUNCIONÁRIO ; CPI ; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL;

40- LAYOUT 240 POSIÇÕES

PARA: ARIANNE Maria Nunes Ramos Sabino F167851 (CHECAR ANTES DE ENCAMINHAR)

C/C: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Poliano Sombra Lourenço F146196; FUNCIONÁRIO ; CPI ; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 ; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; EDNARDO da

Costa Silva C007045; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353.

41- RASTREAMENTO DE TALONÁRIO DE CHEQUES

PARA: GRUPO GEST. AMB. DE PROD. E DE SERV. BANCARIOS; MÁRIO César Cavalcante Nogueira F107204; MANUELA Melo de Oliveira F147281.

C/C: GRUPO GEST. DA AGÊNCIA; GERENTE DE AGÊNCIA; FUNCIONÁRIO; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; EDNARDO da Costa Silva C007045; Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

42- ESCRITÓRIO DIGITAL FORTALEZA

PARA: Grupo Gest. Escritório Digital Fortaleza.

C/C: FUNCIONÁRIO; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

43- DEMANDAS ENVOLVENDO TERCEIRIZADOS OU EMPRESAS TERCEIRIZADAS DO BANCO

PARA: Grupo Gest. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA.

C/C: SUPERINTENDENCIA; FACILITADOR DA SUPER; Grupo Gest. AMBIENTE DE SERVIÇOS DE LOGÍSTICA; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379 ; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 ; EDNARDO da Costa Silva C007045, FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

44 - DOCUMENTOS FURTADOS OU PERDIDOS(NÃO CLIENTES)

PARA: Ambiente de Segurança Corporativa; CARLOS AUGUSTO Costa Barreto (MARADONA) F099392

C/C: CELIA CRISTINA Silva Melo F142379 ; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 ; EDNARDO da Costa Silva C007045, FUNCIONÁRIO; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

45 - TELEFONIA URA (UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL)

As demandas nas quais o Centro de Relacionamento precisar cadastrar um RTC, inicialmente, não encaminharemos mais a demanda por e-mail. **Decorrido 24h sem resposta do RTC**, enviaremos infomail aos destinatários listados abaixo, de acordo com o sistema envolvido.

S128 - (FONE FAX)

Para: LEONARDO José Menezes Silveira F142018; GEORGE Martins Silva F130508; INEIDE Maria Sarmento Nunes F096520

C/C: ANDRÉA Cavalcanti Correia Lima F102024; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL

OBS: SEMPRE INFORMAR O NÚMERO DO INCIDENTE(RTC) NO INFOMAIL, CASO SEJA PRECISO ENCAMINHAR AOS RESPONSÁVEIS LISTADOS ACIMA.

ERROS QUE GERAM ABERTURA DE RTC - S128 - FONE FAX
TELESSALDO
BLOQUEIO DE CARTÃO

46 - LINHA DE CRÉDITO FUNDO CLIMA

PARA: Grupo Gest. AMBIENTE DE POLÍTICAS DE DESENVOLVIMENTO; José RUBENS Dutra Mota F061239

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE DA AGÊNCIA; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

47 - CAPEF

PARA: relacionamento@capef.com.br; gedin.capef@capef.com.br

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA (DEPENDE); CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

48 - CHAMADA PÚBLICA DO BNB DE CULTURA (PROVISÓRIO)

PARA: GILDOMAR Nepomuceno MARINHO F100765; MURILO Albuquerque Custodio F140481; THIAGO MENEZES de Oliveira F162604

C/C: Grupo Gest. AMB. DE MARKETING; GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 EDNARDO da Costa Silva C007045; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

49 - DEMANDAS GESTÃO DE PESSOAS

49.1 - CONCURSO

PARA: Grupo Gest. AMB. DE GESTÃO DE PESSOAS

C/C: LUIZA Pontes Arruda F167797; Maria MARLICE Carvalho Moura F046140; Edvanilda Conceição Queirós Freitas (VÂNIA) F100625(Facilitadora); CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

49.2 - DEMANDAS RELACIONADAS A BOLSISTAS DO BNB

PARA: BIBIANA Maria de C. COLARES Figueiredo F144290; CLAUDIA Nogueira Themotheo F110981;

C/C: CARLOS Alberto da Silva Rodrigues F149560; Edvanilda Conceição Queirós Freitas (VÂNIA) F100625 (FACILITADORA DO AMBIENTE); CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

49.3 - DEMAIS ASSUNTOS

PARA: Grupo Gest. AMB. DE GESTÃO DE PESSOAS

C/C: Edvanilda Conceição Queirós Freitas (VÂNIA) F100625(Facilitadora); Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao; CPI; FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

ATUALIZAÇÃO DA ESTRUTURA DO AMBIENTE DE GESTÃO DE PESSOAS.

OBS: (SEMPRE VERIFICAR ANTES DE INCLUIR OS GESTORES).

Ambiente de Gestão de Pessoas - Organização

A Superintendência de Desenvolvimento Humano informa, a seguir, a denominação das Centrais e Células e respectivos gestores.

Unidade	Responsável	E-mail
Superintendência de Desenvolvimento Humano	Marcos MARINELLI F061573	marinelli@bnb.gov.br
Ambiente de Gestão de Pessoas	Geraldo Moraes JUNIOR F102229	gmj@bnb.gov.br
Célula de Estratégia de Gestão de Pessoas	VERÔNICA Margarida Nunes Campos Ávila F140627	veronicamnc@bnb.gov.br
Célula Administrativa e de Relacionamento Funcional	RITA DE CÁSSIA de V. Corrêa F059471	rccorrea@bnb.gov.br
Célula de Benefícios de Seguridade, Assistência Médica e Previdenciária	ELINE Gurgel Macambira F104620	elinegm@bnb.gov.br
Célula de Gerenciamento de Processos Trabalhistas	ERLENE Araújo Gomes F102563	erleneag@bnb.gov.br

Central de Serviços de Gestão de Pessoas	BIBIANA Maria de C. COLARES Figueiredo F144290	bibiana@bnb.gov.br
Célula de Suporte de Serviços de Gestão de Pessoas	CARLOS Alberto da Silva Rodrigues F149560	carlosar@bnb.gov.br
Célula de Pagamentos e Recolhimentos	DANIELE Pinheiro Machado F147303	danielepm@bnb.gov.br
Central de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida	José LINDOVAL Aragão Matos F105368	jaragao@bnb.gov.br

50- AÇÕES

PARA: Grupo Gest. AMB. DE MERCADO DE CAPITAIS

C/C: CPI, ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL; FUNCIONÁRIO; **GRUPO GEST. DA AGÊNCIA(DEPENDE)**

51- DEMANDAS SEAP (Sistema de Elaboração e Análise de Projetos)

1-SEAP SUPORTE:

PARA: CENTRAL DE ORIENTAÇÃO AO CLIENTE EXTERNO

C/C: FUNCIONÁRIO RESPONSÁVEL; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

2- SEAP INFORMAÇÕES GERENCIAIS:

PARA: Grupo Gest. AMBIENTE DE CONCESSAO DE CREDITO

C/C: FUNCIONÁRIO RESPONSÁVEL; CPI; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS: ANTES DE REALIZAR O ENCAMINHAMENTO, ANALISAR A REFERÊNCIA DA DEMANDA E ESCOLHER UMA DAS OPÇÕES CITADAS, POIS SE TRATA DE AMBIENTES DISTINTOS.

52- DEMANDAS INSS (SUSPENSÃO DO CONVÊNIO BNB/INSS/CAPEF)

Conforme orientação do Banco, todas as demandas sobre INSS devem ser encerradas com a orientação repassada pela Ouvidoria, vide informação abaixo.

E as próximas demandas recebidas não precisam mais ser enviadas para o Ambiente de Gestão de Pessoas, com exceção de alguma demanda que não possa ser respondida com as orientações disponíveis.

Segue abaixo resposta para ser repassada ao cliente:

Em resposta à sua manifestação, informamos que a partir de negociações realizadas pela Diretoria do Banco com o INSS em Brasília, obteve-se o compromisso daquele órgão quanto ao retorno do crédito do benefício de aposentadoria, dos empregados aposentados até 31/12/2009, para o BNB, a partir do mês de outubro/2018, conforme calendário de pagamento do INSS.

Já para os empregados que se aposentaram a partir de 01/01/2010, não foi possível o retorno do crédito para o BNB e permanecerão com o recebimento de seus benefícios nos bancos credenciados pelo INSS (Banco do Brasil, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú, Mercantil do Brasil, Santander e Sicredi).

Esclarecemos que essa decisão foi tomada pelo INSS mesmo após todas as tentativas e esforços envidados pela Diretoria do Banco do Nordeste para a manutenção do convênio INSS/BNB/CAPEF.

Ressaltamos que o crédito do benefício do mês de setembro/2018, está obedecendo o calendário de pagamento do INSS e sendo realizado em um dos bancos credenciados pelo INSS, para todos os aposentados, independentemente da data da aposentadoria.

Para sacar o valor do benefício, o aposentado com domicílio em Fortaleza-CE deve procurar a Agência Bancária indicada pelo INSS para efetuar a transação (Verificar a agência bancária por meio do site do INSS - www.inss.gov.br - ou pelo telefone 135). Para os aposentados que não residem em Fortaleza-CE, orientamos dirigir-se à unidade do INSS mais próxima para solicitar a transferência do crédito do benefício do mês de setembro/2018 para a instituição financeira de sua preferência dentre as credenciadas, localizada em seu município.

Relativamente aos aposentados a partir de 01/01/2010, recomendamos solicitar a transferência definitiva do crédito a partir do mês de outubro para a instituição financeira de sua preferência dentre as credenciadas.

Fonte de orientação: Michelly Nunes - Gerente Executivo, Ouvidoria.

53- MODELO DE INFOMAIL QUANDO FOR NECESSÁRIO ENCAMINHAR PARA OUTRO AMBIENTE.

Prezados gestores,

Boa tarde!

De acordo com as informações prestadas pela agência/ambiente, solicitamos uma posição sobre o andamento da proposta de crédito do cliente em referência, pois precisamos contatá-lo para repassar o desfecho de sua solicitação.

Agradecemos desde já!

Banco do Nordeste

Centro de Relacionamento com Clientes e
de Informação ao Cidadão

ANEXOS

- DEMANDAS COM ESTE CONTEÚDO (VERIFICAÇÃO DE BOLETOS NÃO BAIXADOS OU NÃO CREDITADOS) DEVEM SER ENCAMINHADAS À AGÊNCIA DO CLIENTE.
- SOLICITAMOS QUE OS PRÓXIMOS COMUNICADOS SEJAM ENVIADOS PARA MARCELLUS PRAÇA SASSO (F129135), ATUAL GERENTE DO CREDIAMIGO EM SERGIPE.

- QUANDO RECEBEREM DEMANDAS NAS QUAIS O CLIENTE RELATE DIFICULDADE NA OBTENÇÃO DO SALDO, EXTRATO, REALIZAR BLOQUEIO OU DESBLOQUEIO PELA URA DO CAC, - O PROCEDIMENTO É CADASTRAR UM RTC (SISTEMA 128 - URA).

- PEÇO QUE CONSULTEM A MENSAGEM ABAIXO ANTES DE ENCAMINHAR AS DEMANDAS AO AMBIENTE DE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS, POIS ALGUMAS CÉLULAS PASSARAM PARA O AMBIENTE DE CRÉDITO COMERCIAL E CARTÕES. (VER EMAIL).

- DEMANDA QUE ENVOLVA CLIENTES DO CREDIAMIGO EM LINHARES-ES, ENCAMINHEM PARA: ANDERSON.CERQUEIRA@INEC.ORG.BR E MATEUS.SOUSA@INEC.ORG.BR.

- SEGUIR TELEFONE DA UNIDADE DE LINHARES, QUE ORA JURISDICIONA AS OPERAÇÕES (27) 3371-4769.

Quando formos contatados por clientes informando que receberam SMS do banco e afirmam não ter nenhum vínculo com o Banco do Nordeste, é indispensável a solicitação das informações abaixo para que possamos dar a merecida tratativa à demanda:

- DATA QUE RECEBEU A MENSAGEM:
- TEXTO DA MENSAGEM:
- NÚMERO QUE RECEBEU A MENSAGEM:
- NÚMERO QUE ENVIOU A MENSAGEM:

É importante indagar ao cliente se ele possui mais de um CHIP no aparelho, caso ele informe que sim, devemos solicitar ambos os números, pois nesses casos, nem sempre o número que ele informa é o mesmo que recebeu a mensagem.

Obs.: Enviar o e-mail com as informações para: CLAUDILENE Simone Rodrigues Lima C010295, YAGO Ferreira Parente C013076 e DJAVAN Pereira de Cerqueira C007039

BBAGROAMIGO

CASO DE SUBSTITUIÇÃO CONSIDERAR

SMS-CREDIAMIGO DESEMBOLSO

Visando acatar a solicitação da funcionária ISABEL Cristina PINHO de Freitas F151556, vamos padronizar o encaminhamento de demandas ligadas ao assunto SMS-CREDIAMIGO DESEMBOLSO da seguinte forma descrita abaixo:

- EXEMPLO DE DEMANDA ENVIADA PARA O AMBIENTE (ATUALMENTE)

Atualizada em 18/02/2019

Assunto: SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO - PROTOCOLO: BN201806193485410 -
CLIENTE: FABIANE FERNANDA SANTOS - AGÊNCIA: MONTES CLAROS-MG.

De: Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao
Enviada em: terça-feira, 19 de junho de 2018 17:58
Para: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes
Cc: Francisco HERMANO Braga F145017; ALANA da Silva Marques F153605; Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao; EDNARDO da Costa Silva C007045; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; PABLO Fernando Borges de Araujo C014763; FRANCISCA Marcia de Souza Costa C012198
Assunto: SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO - PROTOCOLO: BN201806193485410 - CLIENTE: FABIANE FERNANDA SANTOS - AGÊNCIA: MONTES CLAROS-MG.
Prioridade: Alta



Solicitação de Informação

Prezados Gestores,

O Centro de Relacionamento Banco do Nordeste foi contatado pelo cliente supracitado, cuja demanda foi registrada em nosso Banco de Dados, conforme abaixo:

"SRA. FABIANE FERNANDA SANTOS CONTATOU-NOS INFORMANDO QUE RECEBEU UM SMS NO DIA 12/06/2018 INFORMANDO QUE FOI CONTRATADO UM CREDIAMIGO INDIVIDUAL EM SEU NOME. AFIRMA QUE NÃO SOLICITOU NENHUM CRÉDITO NO BANCO DO NORDESTE E SOLICITA ESCLARECIMENTOS."

➤ NOVA FORMA DE ENCAMINHAMENTO:

Assunto: SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO/SMS - PROTOCOLO: BN201806193485410 -
CLIENTE: FABIANE FERNANDA SANTOS - AGÊNCIA: MONTES CLAROS-MG.

EXEMPLO DE COMO DEVE SER FEITO O ENCAMINHAMENTO:

De: Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao
Enviada em: terça-feira, 19 de junho de 2018 17:58
Para: Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes
Cc: Francisco HERMANO Braga F145017; ALANA da Silva Marques F153605; Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao; EDNARDO da Costa Silva C007045; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; PABLO Fernando Borges de Araujo C014763; FRANCISCA Marcia de Souza Costa C012198
Assunto: SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO/SMS - PROTOCOLO: BN201806193485410 - CLIENTE: FABIANE FERNANDA SANTOS - AGÊNCIA: MONTES CLAROS-MG.
Prioridade: Alta



Solicitação de Informação

Prezados Gestores,

O Centro de Relacionamento Banco do Nordeste foi contatado pelo cliente supracitado, cuja demanda foi registrada em nosso Banco de Dados, conforme abaixo:

"SRA. FABIANE FERNANDA SANTOS CONTATOU-NOS INFORMANDO QUE RECEBEU UM SMS NO DIA 12/06/2018 INFORMANDO QUE FOI CONTRATADO UM CREDIAMIGO INDIVIDUAL EM SEU NOME. AFIRMA QUE NÃO SOLICITOU NENHUM CRÉDITO NO BANCO DO NORDESTE E SOLICITA ESCLARECIMENTOS."

Ou seja, somente acrescentar no assunto a informação SMS. Esta regra vale tanto para **SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO**, quanto para **RECLAMAÇÃO**.

Dúvidas, ao dispor!

Karla Andréa Carvalho Colares

Atualizada em 18/02/2019

Coordenadora Operacional de Planejamento e Acompanhamento
Contratada - Empresa Vanerven Solution
Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão
ESCRITÓRIO DIGITAL

O grupo de gestores do Escritório Digital já dispõe de endereço de e-mail.

Portanto, as demandas envolvendo o Escritório Digital devem ser enviadas para
Grupo Gest. Escritório Digital Fortaleza.

Atenciosamente,

Célia Cristina Silva Melo

Gerente Executiva

Banco do Nordeste

Centro de Relacionamento com Clientes e
de Informação ao Cidadão

Como já foi informado, o Banco do Nordeste passou a trabalhar com a modalidade de atendimento Escritório Digital. No momento, apenas a agência Bezerra de Menezes teve alguns de seus clientes migrados para atendimento do escritório digital e estes clientes estão sendo contatados pelo nosso Centro de Relacionamento. Para confirmar se o cliente pertence a esta nova modalidade de atendimento, é necessário consultar o S400. Visando atender as demandas do Escritório Digital, foram criadas novas categorizações sobre o assunto, assim como no campo "Agência" foi inserida a informação " ESCRITÓRIO DIGITAL FORTALEZA, conforme abaixo:

CPF: _____ Nome: JOAO DAS NEVES

DDD-Número/Ramal: _____

Telefone: 05905314761

Fax: _____

email: _____

CNPJ: _____

Razão Social: _____

Endereço: _____

Cidade/UF: FORTALEZA CE

CEP: _____

Agência: ESCRITÓRIO DIGITAL FC
DELMIRO GOUVEIA
DAMIANINA
DIAS D'AMILA
ESCADA
ESCRITÓRIO DIGITAL FC
ESPERANTINA
ESPÍRITO SANTO
ESTANCIA

Pesquisar

Limpar

Ad/Sel/Sair

Atualizar

Substituir

Atualizar

Cidade	UF
CUIABÁ DO DA FORTALEZA	MG
FORTALEZA	CE
FORTALEZA DE MINAS	MG
FORTALEZA DO TABOÃO	TO
FORTALEZA DOS NOGUEIRAS	MA
FORTALEZA DOS VALS	RS

Atualizada em 18/02/2019

Negócio	Assunto	Item	Sumário
INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS	ESCRITÓRIO DIGITAL	ELOGIO	CLIENTE APRESENTOU ELOGIO SOBRE ESCRITÓRIO DIGITAL
INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS	ESCRITÓRIO DIGITAL	INFORMAÇÃO	CLIENTE SOLICITA INFORMAÇÃO SOBRE ESCRITÓRIO DIGITAL
INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS	ESCRITÓRIO DIGITAL	RECLAMAÇÃO	CLIENTE APRESENTOU RECLAMAÇÃO SOBRE ESCRITÓRIO DIGITAL
INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS	ESCRITÓRIO DIGITAL	SUGESTÃO	CLIENTE APRESENTOU SUGESTÃO SOBRE ESCRITÓRIO DIGITAL

ORIENTAÇÃO DE ABERTURA DE DEMANDA INTERNA NO 3121, PARA DEMANDAS RELACIONADAS A Central de Produtos e de Serviços Bancários.

De: CELIA CRISTINA Silva Melo F142379

Enviada em: sexta-feira, 11 de maio de 2018 11:53

Para: Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516

Cc: JÚLIO CESAR Fernandes F076619; ALAN Silva Martins Crispim F168246; MARIANA BRAGA Sales F169935; EDUARDO Henrique Pereira Felipe F167517

Assunto: RES: ATA - REUNIÃO CPSB - CRC de 08.05.2018

Validado, Evineide.

Começaremos o novo fluxo a partir do hoje.

Célia Cristina Silva Melo

Gerente Executiva

Banco do Nordeste

Centro de Relacionamento com Clientes e
de Informação ao Cidadão

Tel.: 85 32515439

celiacristinasm@bnb.gov.br

De: Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837

Enviada em: quinta-feira, 10 de maio de 2018 19:15

Para: CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516

Cc: JÚLIO CESAR Fernandes F076619; ALAN Silva Martins Crispim F168246; MARIANA BRAGA Sales F169935; EDUARDO Henrique Pereira Felipe F167517

Assunto: ATA - REUNIÃO CPSB - CRC de 08.05.2018

Prezados,

Segue a ata da reunião de 08.05.2018 para validação.

Sugiro que o fluxo seja iniciado **amanhã (11.05.2018).**

OBJETIVO:

Solicitar ao Centro de Relacionamento com o Cliente e Informação ao Cidadão o registro de demandas internas (Unicenter - 3121) quando do direcionamento de e-mails para a Central de Produtos e de Serviços Bancários para verificação quanto à reclamação dos clientes.

LOCAL, DATA E HORÁRIO:

Central de Produtos e Serviços Bancários, Bloco E1 Superior - 08/05/2018 - Das 14h às 15h.

PARTICIPANTES:

Pela Central de Produtos e de Serviços Bancários

- Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837
- ALAN Silva Martins Crispim F168246
- MARIANA BRAGA Sales F169935;
- JÚLIO CESAR Fernandes F076619; e
- EDUARDO Henrique Pereira Felipe F167517.

Pelo Centro de Relacionamento com o Cliente e Informação ao Cidadão

- CELIA CRISTINA Silva Melo F142379;
- Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353; e
- KARLA Andréa Carvalho Colares C006516.

Deliberações:

1. Ficou definido que o CRC-IC ao encaminhar as solicitações/reclamações para a Central de Produtos e de Serviços incluirá no corpo da mensagem o número do chamado 3121 aberto na categoria da Central de Produtos e de Serviços Bancárias adequada à demanda do cliente.

2. A Central de Produtos e de Serviços Bancários irá atender às solicitações e responde-las no chamado, transcrevendo a solução no e-mail recebido, visando adequar o fluxo de atendimento das duas unidades.
3. Foram atualizados os e-mails da lista de distribuição relativa à Central de Produtos e de Serviços Bancários.
4. O presente fluxo entrará em vigor após a validação da presente ata.

Atenciosamente,
Maria Evineide Silva Castro Dias
Gerente de Central, em exercício
Banco do Nordeste
Central de Produtos e de Serviços Bancários
Tel.: (85) 3251-6022 | VoIP.: 3149837

PROCEDIMENTO - DEMANDAS ENVOLVENDO TED OU DOC

De: KARLA Andréa Carvalho Colares C006516

Enviada em: quarta-feira, 8 de agosto de 2018 12:19

Para: Grupo Suporte 2º nível CRCIC

Cc: Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; LORENA de Vasconcelos Colares F162620; ERBELI Ribeiro Sampaio F161144; ROSANA Virgínia Gondim Pereira F089753; LUCIELMA da Silva Correia C013185; EDNARDO da Costa Silva C007045; PABLO Fernando Borges de Araujo C014763

Assunto: IMPORTANTE! Orientações p/ Demandas envolvendo DOC/TED

Prezad@s,

Bom dia!

De acordo com orientações repassadas pela Central de Produtos e Serviços Bancários (vide email anexo), quando da tratativa de demandas envolvendo DOC ou TED, devemos proceder da seguinte forma:

1. Demandas envolvendo DOC - Cadastrar no Demandas Internas utilizando a categorização **DOC - BOLETOS DE OUTROS BANCOS SUA E NOSSA REMESSA E INCONSISTÊNCIA DE TÍTULOS DO BNB** e encaminhar, posteriormente, a demanda para os envolvidos abaixo, informando o número da requisição aberta no 3121:

PARA: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários e ANTONIO ADILTON Augusto Nascimento F168190

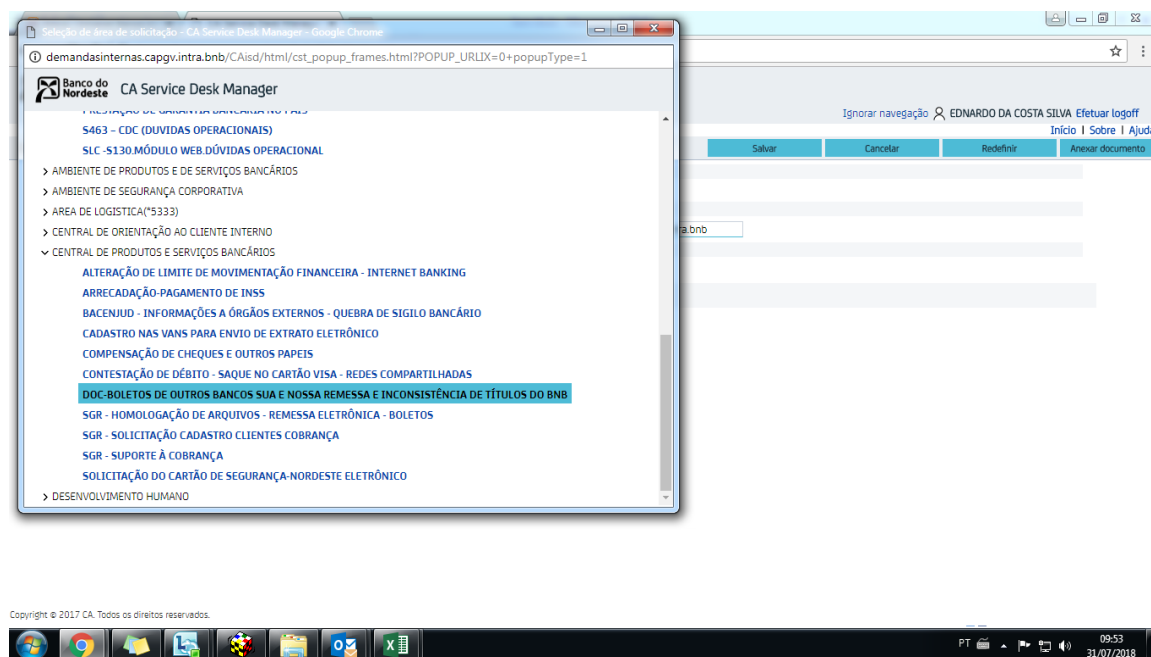
C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; Central de Produtos e de Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Poliano Sombra Lourenço F146196; ALAN Silva Martins Crispim F168246; JÚLIO CESAR Fernandes F076619; Gerardo POMPEU Ribeiro Neto F099287; NUNO GABRIEL Alves Simoes Ferreira

F169331; Francisco RIVÔNIO Moraes Pinho F088129; CPI; Funcionário responsável; Atendente Universal responsável; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045

2. Demandas envolvendo TED- Cadastrar no *Demandas Internas* utilizando a categorização **COMPENSAÇÃO DE CHEQUES E OUTROS PAPEIS** e encaminhar, posteriormente, a demanda para os envolvidos abaixo, informando o número da requisição aberta no 3121:

PARA: Grupo Gest. Central de Produtos e Serviços Bancários e Carlos GIOVANI T. Parente F087564

C/C: GRUPO GEST. AGÊNCIA; GERENTE AGÊNCIA; Central de Produtos e de Serviços Bancários; Maria EVINEIDE Silva Castro DIAS F149837; Poliano Sombra Lourenço F146196; ALAN Silva Martins Crispim F168246; JÚLIO CESAR Fernandes F076619; Gerardo POMPEU Ribeiro Neto F099287; NUNO GABRIEL Alves Simoes Ferreira F169331; Francisco RIVÔNIO Moraes Pinho F088129; ANTONIO ADILTON Augusto Nascimento F168190; CPI; Funcionário responsável; Atendente Universal responsável; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353; KARLA Andréa Carvalho Colares C006516; EDNARDO da Costa Silva C007045



Atenciosamente,

Karla Andréa Carvalho Colares

Coordenadora Operacional de Planejamento e Acompanhamento

Contratada - Empresa Vanerven Solution

Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão

VOIP: 2006516 | Tel.: 85 3251-6793 | Cel.: 85 9 97351256

TED NÃO CREDITADO EM CONTA/TED NÃO RECONHECIDA PELO TITULAR DA CONTA (INATIVO).

OBS: O GLAUCIO Pinheiro da COSTA F102628, gerente executivo do Ambiente de Operações Financeiras, contatou-nos para informar que o serviço TED é de competência do Ambiente de Produtos e Serviços Bancários.

Para saber sobre a efetivação de uma TED, assim como o Ambiente de Produtos e Serviços Bancários, a agência de relacionamento do cliente também tem acesso ao SPB e poderá consultar o status da transação. Estando a transação efetivada, o cliente deve consultar o Banco destino para saber o motivo do não recebimento do crédito.

Resumindo: As demandas de consulta de TED devem ser encaminhadas para a agência de relacionamento do cliente e, caso seja necessário, copiar também o GRUPO GEST. AMB. DE PROD. E DE SERV. BANCARIOS.

TRANSFERÊNCIAS - RTC (INATIVO)

- 1- Quando o cliente reclama que fez uma transação financeira de outro banco (ou pagou um título, ou transferiu dinheiro via DOC ou TED), não devem ser cadastrados sob o código do **S160 - NEE**. (O FOCO DO NEE É DÉBITO NO BNB, OU SEJA, O DINHEIRO ESTÁ SAINDO DAQUI, DE ALGUMA CONTA, E INDO PARA ALGUMA OUTRA INSTITUIÇÃO.)
- 2- Se o caso for de **TED** que deveria estar creditada e não está, o cadastro deve ser para o **(SISTEMA - S294 - SPB)**.
- 3- Se o caso for de **DOC** ou **PAGAMENTO DE TÍTULO QUE NÃO CONSTAM NO EXTRATO**, deve ser para o **(SISTEMA S134 - Automação Bancária)**.

OBS: Embora o atendimento de casos do S134 e do S294 seja feito pela torre TOTVS TAMBÉM, o cadastro indevido faz com que os indicadores do sistema fiquem errados, assim como atrasa a solução, por que antes de chegar no lugar onde deve ser analisado, vai passar por outras pessoas que não tem intimidade com o problema em questão.

CASOS DE QUESTÕES TRABALHISTAS DE FUNCIONÁRIOS DO INEC (INATIVO).

- DEVEMOS ORIENTAR O RECLAMANTE A PROCURAR A GERÊNCIA REGIONAL OU LIGAR PARA 85.3209.9200
- DEVEMOS ACATAR A RECLAMAÇÃO, ENCAMINHAR À RESPECTIVA GERÊNCIA REGIONAL E AO INEC, PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

OBS: CONSIDERO QUE NO PRÓPRIO MODELO DE ENCAMINHAMENTO DEVE CONSTAR QUE A DEMANDA FOI ENCAMINHADA PARA PROVIDÊNCIAS E QUE O CENTRO DE RELACIONAMENTO ESTARÁ ENCERRANDO A DEMANDA CONSIDERANDO TRATAR-SE DE QUESTÕES TRABALHISTAS. INFORMAR AINDA QUE O DEMANDANTE SERÁ ORIENTADO A TRATAR DIRETAMENTE COM A GERÊNCIA REGIONAL OU DIRETAMENTE COM O INEC.

EM SEGUIDA, CONTATAR O DEMANDANTE PARA INFORMAR: POR TRATAR-SE DE QUESTÕES TRABALHISTAS DE FUNCIONÁRIOS DO INEC, ORIENTAMOS PROCURAR SUA GERÊNCIA REGIONAL OU LIGAR PARA 85.3209.9200.

DEMANDAS INEC - INFORMAÇÕES

Prezados,

Informamos que o endereço Institucional do Instituto Nordeste Cidadania (INEC) é "comunicacao@inec.org.br" para onde devem ser encaminhadas as demandas envolvendo o **INEC**.

Quando se tratar de questões trabalhistas e/ou rescisão de funcionários, devemos encaminhar da seguinte forma:

- **PARA:** comunicacao@inec.org.br; grupodhrescisao@inec.org.br;
- **C/C:** GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA; Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao ;FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

OBS 1: Informar ao demandante que por tratar-se de questões trabalhistas de funcionários do **INEC**, orientamos procurar sua Gerência Regional do Crediamigo ou ligar para 85 3209.9200.

OBS 2: O infomail de encaminhamento deve constar que a demanda foi encaminhada para providências e que o Centro de Relacionamento estará encerrando a demanda, considerando tratar-se de questões trabalhistas.